

## הומור, אופטימיות ויצירתיות ככלי עזר רבי-עוצמה בחיים העסקיים

רואה החשבון, עמו הייתי אמור להיפגש, התעכב. פקידתו ביקשה ממני בנימוס להמתין, ובחדרו דווקא. התפלאתי: בדרך כלל נהוג להמתין מחוץ לחדר לקראת פגישה; אך מה יכולתי לעשות? כננסתי אם כן לחדרו ונדהמתי: האם זהו משרדו של מר דב יהושפט, רואה החשבון המפורסם? החדר היה צבוע בצבע כתמתם בהיר; הריהוט היה ריהוט מודרני; ועל הקיר היה פוסטר ממוסגר של האחים מרקס בקרקס, אותה שלישייה שהתפרסמה בזכות הסרטים הקומיים בשחור-לבן. חששתי כי טעיתי בחדר, על-כן צעדתי אחורנית; אך על השלט היה כתוב בפירוש שמו של רואה החשבון. התפלאתי מפני שלא כך ציפיתי למצוא חדר של אדם העוסק בענייני כספים, עניינים רציניים וחשובים. ואז הוא הגיע. חליפה כחולה, חולצה לבנה ו... עניבה ועליה זרועות דמויות "סמיילי" קטנות וצהובות, ולכל אחת ואחת מהן חיוך מדויק מתוח מצדד לצד. "שלום!" אמר, מושיט לי יד בטוחה. "אני יהושפט", הוסיף, "ממש מקווה שלא יבשו אותך פה. אתה שתו?" שאל.

"שתו?" שאלתי, "עכשיו רק צהריים!". "אני מתכוון אם שתית", אמר, "בוא אתי, נעשה לנו משהו לשתות". כשישבנו, הוא שפתח ושאל אותי: "איזו תכונה אתה רוצה למצוא אצל נותן השירותים שעמו תבחר לעבוד? אני מתכוון לעורך הדין שלך, רואה החשבון כמובן, עמיל המכס ואחרים". השבתי כי אמינות נחשבת בעיניי למצרך יקר מפז, וכך גם מקצוענות. אבל אז הוא שאל אותי: "ומה עם קצת הומור בעסקים?"

"הומור?" התפלאתי, "בעסקים? לא", אמרתי, "לא חשבתי דווקא על ההומור של נותן השירותים. ציפיתי למצוא, אתה יודע, תכונות ויכולות, מקצוענות, יושר אישי, אמינות וכדומה".

בן-שיחי התבונן בפני כמה שניות שנראו בעיניי ארוכות מתמיד, כמו בוחן את תגובתי. אחר כך ביקש ממני רשות, סגר את הדלת, משך את כסאו מהצד שבו ישב ועבר לשבת אל הצד שבו אני ישבתי, והתיישב על-ידי.

"תראה, את השירות, האמינות והמקצוענות סביר שתמצא אצל כל נותני השירותים באותה מידה. השאלה היא: מי יוכל לתת לך הרגשה טובה? אם תסתכל על החדר בו אני יושב, תוכל לראות שאני לא מאמין בחשיבה שגרתית בנושא זה שנקרא 'כללי המקצוע' – ובפרט במקצוע מרובע כמו שלנו".

בבת-אחת נזכרתי במה ששכחתי לכמה דקות בשל הסיטואציה המוזרה, וביקשתי ממנו להסביר לי כיצד הגישה השונה וה"לא שגרתית" שלו עוזרת לו בעסקים, ואיך הלקוחות שלו יוצאים נשכרים מכך.

"הבט, אתה עוסק בתחום האופנה, נכון? מצד אחד אתה עובד מול נותני שירותים – גזרנים, מעצבים, אנשי שיווק ומכירות – ומצד שני אתה מוכר לחנויות, לבוטיקים". אישרתי את דבריו וביקשתי כי ימשיך. והוא המשיך: "ודאי שמת לב שבימים בהם אתה לחוץ – כולם לחוצים. נכון?"

עניתי לו כי אני מסכים לדבריו, והוא סיים, מחייך חיוך גדול: "אבל בימים בהם אתה נינוח, צוחק ומחלק מחמאות, כולם רגועים ונינוחים, נכון?" שוב אישרתי, והוא קם מהכיסא שלצדי ועבר לפינה אחרת בחדר, שלף חוברת קומיקס, הושיט אותה אלי ואמר: "אתה מכיר את זה?" הייתה זו חוברת של "פופאי" – המלח שתרג היה עושה בו פלאים.

"הוא האמין שתדד הופך אותו לגיבור – וכך אכן היה. באותו אופן אני מאמין, כי כרואה חשבון יוטב לי אילו אדע להשתמש בכלים נוספים זולת המקצוענות שלי. והאמן לי: אני יודע לפחות כמו כל רואי החשבון האחרים. בפגישות" עם פקידי מע"מ ומס הכנסה, גורמים בכירים יותר ובכירים פחות, כולם מקשיבים לי בקשב רב, כי לעולם אני פונה אליהם באותה נימה רצינית כמו שאר רואי החשבון ונותני השירותים 'המחויטים'; ואף שכמותם גם אני מוצא את עצמי 'חנוט' יום-יום בחליפה, עוזרת לי העניבה הזו לזכור שהחיים הם במה, ואנחנו השחקנים".

ניסיתי להעיר לו שהומור ויצירתיות הם תכונות נהדרות, אבל האם אין הוא חושב שהוא עשוי להיתפס כ"ליצן" וכ"לא רציני" – אבל אז הוא קיבל שיחת טלפון. מסתבר שהוא מרצה באחת המכללות בנושא "הומור, אופטימיות ויצירתיות ככלים להישרדות עסקית" לפני 300 איש.

הוא סיים את שיחת הטלפון וענה לי: "להומור ולאופטימיות יש הכוח להפיל מחיצות, לקרב אנשים ולהשרות תחושת נינוחות, רוגע וכיף בעשיית ביזנס יחד. בנוסף, ליצירתיות יש חשיבות במציאת פתרונות כנגד תחרות מצד נותן שירותים, שמולו אתה מתחרה. בלי כל אלו – הומור, אופטימיות ויצירתיות – מה שווה כל העבודה בעצם?"

בשבוע שעבר חתמנו על תחילת עבודה משותפת. דומני שאני עומד ליהנות.

## ויש גם מסקנות

כידוע, "לחייך – זה בריא". אז קודם כול חייכו!

זכרו מה שאבי תמיד שינן באוזניי: "החוכמה היא להיות אופטימי דווקא כשאין שום סיבה נראית לעין".

בכוחה של אופטימיות להשרות אווירה נעימה

בכוחו של ההומור להפיל מחיצות בין אנשים.

בכוחה של היצירתיות לעזור בהקמת בידול אמיתי מול שאר המתחרים.

זכרו: האופטימיות, ההומור והיצירתיות הם תכונות מידבקות.

דעו: תכונות אלו משדרות לצד האחר, כי היושב לפניהם אינו חושש ובטוח בעצמו; ואנשים מעדיפים לעשות עסקים עם אנשים מסוג זה.